

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS DE LA UGEL N° 04 DE COMAS EN EL AÑO 2013

PARA OBTENER EL GRADO DE: DOCTOR EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORES:

Mgtr. ELISA SALAZAR MEJÍA

Mgtr. GABRIELA PATRICIA VEGAS GUERRERO

ASESOR:

Dr. FLORENCIO FLORES CCANTO

LIMA – PERÚ

2014

DEDICATORIAS

A mis hijos y para ti amado mío,
por tu gran apoyo incondicional.

Gabriela

A la memoria de mi padre Enrique, con
inmenso amor que no alcanza a ser, sin
duda tan grande como su merecimiento. A
mi madre Adriana por darme la vida y a ella,
la debo mucho.

A mi esposo Adrián y a mis hijos Ely,
Adrienne con inmenso amor y cariño por su
comprensión, motivación. A mis hermanos:
Adrián, Joaquín, Rosa, Hilda y Juana por su
apoyo incondicional.

Elisa

AGRADECIMIENTOS

Gracias a nuestro Dios Todopoderoso, quien nos iluminó el conocimiento para la culminación del presente trabajo.

A los integrantes de la Universidad César Vallejo, por habernos dado la oportunidad de fomentar el desarrollo docente a través del Programa de Doctorado.

A los usuarios de la UGEL 04 de Comas, por compartir con nosotras sus percepciones sobre la Gestión de Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en los Usuarios de la UGEL N° 04 de Comas en el año 2013, lo cual nos permitió contar con la información necesaria para realizar esta investigación.

PRESENTACIÓN

Señores(as) integrantes del Jurado:

El propósito de la investigación realizada fue determinar el nivel de la Gestión de Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en los Usuarios de la UGEL N° 04 de Comas en el año 2013; el estudio realizado se desarrolló como culminación del proceso de formación en el Doctorado de Educación de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Doctor en Educación, con Mención en Administración de la Educación.

La tesis fue elaborada de acuerdo al protocolo de la Escuela de Post Grado, en cuatro capítulos. En el primero se enumeran los aspectos generales del proyecto, en el Capítulo II se fundamentan los temas relacionados con el problema de la investigación, justificación, los antecedentes de la investigación tanto a nivel internacional como nacional, los objetivos, el marco teórico.

En el Capítulo III se trata la temática relacionada a la metodología, describiéndose las hipótesis, variables, tipo de estudio, diseño de estudio, población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

El Capítulo IV se refiere a los resultados, descripción de los datos, representación de resultados y prueba de hipótesis.

Las autoras

ÍNDICE GENERAL

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice General	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del Problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3 Justificación	21
1.4 Limitaciones	24
1.5 Antecedentes	25
1.5.1 Internacionales	25
1.5.2 Nacionales	28
1.6 Objetivos de la Investigación	31
1.6.1. Objetivo general	31
1.6.2. Objetivos específicos	31
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1.Aspectos generales de Gestión de Procesos Administrativos	33
2.1.1 Bases teóricas del Proceso de Gestión administrativo	33
2.1.2 Fundamentos teóricos de procesos de gestión	34
2.1.3 Características de la gestión de procesos	38

2.1.4 Dimensiones de gestión de procesos administrativos	42
2.1.5 Procesos de gestión en el Perú	55
2.2 .Bases teóricas de la Calidad del servicio (Variable 2)	56
2.2.1 Fundamentos teóricos de la calidad del servicio	57
2.2.2 Filosofías de calidad	58
2.2.3 Características de la calidad del servicio	66
2.2.4 Dimensiones de la calidad de servicio	70
2.3.Definición de términos básicos	74
 CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	81
3.1.1. Hipótesis general	81
3.1.2. Hipótesis específicas	81
3.2.Variables	81
3.2.1. Primera variable: Gestión de Procesos administrativo	81
3.2.2 Definición conceptual	81
3.2.3 Definición operacional	82
3.2.4. Segunda variable: Calidad del servicio	84
3.2.5. Definición conceptual	84
3 2.6. Definición operacional	84
3.3.Metodología	85
3.3.1 Tipo de Estudio	86
3.3.2 Diseño de Estudio	86
3.3.3 Validez y confiabilidad	87
3.4.Población y muestra	88
3.4.1 Población	89
3.4.2 Muestra	89
3.5.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	89
3.6. Métodos de análisis de datos	90

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de los datos	92
4.2. Discusión de resultados	101

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	105
----------------------------	-----

CONCLUSIONES	106
--------------	-----

SUGERENCIAS	108
-------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
----------------------------	-----

ANEXOS:

1: Matriz de Consistencia	116
2: Instrumento para medir Gestión de Procesos Administrativos	120
3: Instrumento para medir La Calidad del Servicio en los usuarios	121
4: Validación de expertos	122
5: Data	130
6: Unidad Descentralizada del MED.UGEL.04-Comas	157
8: Plano específico de Ubicación de los distritos de II.EE.	158
9: Estructura Orgánica y Líneas de Responsabilidad	159
10: Cuadro de Asignación de Personal Sede UGEL.04	160
11: Metas de Atención y Ocupación de II.EE. Públicas y Privadas.	162

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1. Gestión de Procesos Administrativos	96
Tabla 2. Trámite Documentario dimensión de Gestión de Procesos Administrativos	97
Tabla 3. Ejecución del servicio de Gestión de Procesos Administrativos	98
Tabla 4. Resultados de servicio dimensión de Gestión de Procesos de Procesos Administrativos	99
Tabla 5. Información de Tramite dimensión de Gestión de Procesos Administrativos	100
Tabla 6. Niveles o rangos de la variable Calidad del Servicio en los usuarios	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la variable Gestión de Procesos Administrativos	96
Figura 2. Trámite Documentario	97
Figura 3. Ejecución del Servicio	98
Figura 4. Resultados del Servicio	99
Figura 5. Información de Trámite	100
Figura 6. Calidad del Servicio en los usuarios	101
Figura 7. Diagrama de cajas de los resultados de la Gestión de Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en los usuarios	102
Figura 8. Diagrama de cajas de los resultados de las dimensiones de la variable Gestión de Procesos Administrativos	103
Figura 9. Diagrama de correlación de Trámite Documentario y la Calidad del Servicio	104
Figura 10. Diagrama correlación de Ejecución de Servicio y la calidad del servicio	105
figura 11. Correlación entre información del Trámite y la Calidad del Servicio	106
Figura 12. Diagrama correlación de los Resultados del Trámite y la Calidad del Servicio.	107

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar las características de la Gestión de Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en los Usuarios de la UGEL N° 04 de Comas en el año 2013.

El estudio desarrollado bajo un enfoque descriptivo y correlacional, permitió determinar las características de la Gestión de Procesos Administrativos y su relación con la Calidad del Servicio en los Usuarios de la UGEL N° 04 de Comas en el año 2013, en lo que respecta a comprender la influencia sobre la opinión favorable o desfavorable de los usuarios de dicha entidad. Para ello se tuvo en cuenta una muestra de 350 usuarios elegidos al azar, en tres semanas, en 6 días al azar, encuestándose cada día a 50 usuarios de la referida UGEL.

El método que se utilizó en la investigación fue el deductivo, en la fase de descriptiva correlacional entre las dos variables: Gestión de Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en los Usuarios. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, el mismo que se diseñó con la escala de Likert. Para el método de análisis de datos se utilizó la Rho de Spearmam.

A partir de la información recogida se determinó que en el año 2013 en la UGEL 04 de Comas, existe relación significativa entre la Gestión de Procesos Administrativos y la Calidad del Servicio en los Usuarios, porque se ha demostrado que la Gestión de Procesos Administrativos es mayor que la Calidad del Servicio en los usuarios, respecto de las opiniones de los usuarios de la UGEL 04, ya que la distribución de los datos se condensa más en la Gestión de Procesos Administrativos y mucho menos en la Calidad del servicio en los usuarios.

Palabras claves: Gestión de Procesos Administrativos, Calidad del Servicio en los usuarios.

ABSTRACT

The intention of the present research work was to determine the characteristics of the Management of Administrative Processes and the Quality of the Service in the Users of the UGEL N ° 04 of Commas in the year 2013.

The study developed under a descriptive approach and correlational, allowed to determine the characteristics of the Management of Administrative Processes and its relation with the Quality of the Service in the Users of the UGEL N ° 04 of Commas in the year 2013, as for comprising the influence on the favorable or unfavorable opinion of the users of the above mentioned institution. For it a sample of 300 users was born in mind chosen at random, in three weeks, in 6 days at random, there being polled every day 50 users of above-mentioned UGEL.

The method that was used in the investigation was the deductive one, in the phase of descriptive correlational between two variables: Management of Administrative Processes and the Quality of the Service in the Users. For it there was used the skill of the survey and the questionnaire like instrument, the same one that was designed by the Likert scale. For the data analysis method Rho de Spearmam was used.

From the quiet information one determined that in the year 2013 in the UGEL 04 of Commas, significant relation exists between the Management of Administrative Processes and the Quality of the Service in the Users, because it has been demonstrated that the management of administrative processes is major than the quality of the service in the users, with regard to the opinions of the users of the UGEL 04, since the distribution of the information becomes condensed more in the management of administrative processes and much less in the quality of the service in the users.

ProKey words: Management of Administracesses, Quality of the Service in the users.

INTRODUCCIÓN

En el país, el sistema educativo está organizado en unidades descentralizadas del Ministerio de Educación, a las que se denominan las Unidades de Gestión Educativa Local, las cuales están encargadas de tratar directamente con el personal docente y administrativo que labora en las Instituciones Educativas de su jurisdicción; para ello deben organizar su gestión con la finalidad de brindar un servicio adecuado a sus usuarios.

Sin embargo los usuarios de las diferentes Ugeles, consideran que el servicio que reciben dista mucho de tener la calidad que debe; si bien es cierto que son múltiples los factores que incidirían en este fenómeno, es en la gestión procesos administrativos de la UGEL, en quien recae la responsabilidad de tomar medidas para optimizar la atención a los usuarios.

Por ello, cobró importancia determinar gestión de procesos administrativos la influencia de la UGEL 04, en la calidad del servicio que brinda su personal a los usuarios. Este conocimiento se justifica por cuanto sirve como punto de partida para generar cambios en las actividades que se desarrollan usualmente, con miras a superar esta problemática que afecta a los usuarios de las IE y la imagen de la UGEL.

Para elaborar el informe de la investigación realizada, se empleó el protocolo de tesis, emitido por la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo.

En el primer capítulo el planteamiento del problema de investigación, es decir, se diagnosticó la gestión proceso administrativo y la calidad del servicio que reciben los usuarios en la UGEL 04; complementándose con la exposición de las limitaciones presentadas y la justificación de su realización.

El segundo capítulo abarca fundamentalmente el marco teórico de ambas variables, habiéndose considerado en su desarrollo la problemática de las organizaciones públicas, la gestión procesos administrativos y el servicio al usuario.

El tercer capítulo contiene el marco metodológico, en él están todos los fundamentos metodológicos en el que se sustentó la investigación, así mismo, se explican los procedimientos utilizados para poder contrastar las hipótesis de investigación planteadas; es importante destacar el tratamiento a las variables del estudio, los instrumentos de evaluación, así como los métodos de análisis desarrollados.

En el cuarto capítulo describimos los resultados por dimensiones, contrastamos las hipótesis y analizamos el logro de los objetivos de la investigación y sus implicancias en la relación entre las variables; se acompañan los cuadros de resultados con los gráficos respectivos.

En el mismo capítulo, se presenta las conclusiones y sugerencias que se permite indicar amparándose en los resultados del estudio realizado, previo acopio de información teórica en diferentes bibliotecas reales y virtuales, adjuntando las principales referencias bibliográficas consultadas y los anexos que permiten fundamentar teórica y gráficamente el presente trabajo de investigación.

El listado ordenado alfabéticamente de las referencias bibliográficas, conformó la parte final de este informe.